

### ■ Qui répond ?

Au sein de votre ménage, la personne de plus de 14 ans dont l'anniversaire est le plus proche du 1<sup>er</sup> juin. Ce n'est pas forcément la personne à qui ce questionnaire a été adressé.

### ■ Comment remplir ce questionnaire

- Cochez, pour chaque question, la ou les cases correspondant à votre situation.
- Suivez les indications des renvois, par exemple : à la question **3** : si vous avez coché  la réponse « Aucun diplôme », passez à la question **3b**.
- Les indications « pour un usage privé », « dans un but privé » ou « à titre privé » signifient « dans un usage non professionnel ». Les actions effectuées peuvent tout aussi bien être pour vous-même que pour un autre membre de votre famille ou pour une autre personne.
- Par « domicile » on entend : la résidence où vous passez le plus de temps.

## Votre situation personnelle

**1** Quel est votre âge ? .....    ans

**2** Êtes-vous ? • Un homme  • Une femme

**3** Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?

une seule réponse possible

- Aucun diplôme.....  **allez à 3b**
  - Un CEP (certificat d'études primaires) ou diplôme étranger de même niveau .....
  - Le brevet des collèges, BEPC, brevet élémentaire ou diplôme étranger de même niveau .....
  - CAP, BEP ou diplôme de même niveau .....
  - Baccalauréat général, technologique ou professionnel ou diplôme étranger de même niveau .....
  - Diplôme de la santé et du travail social de niveau BAC.....
  - Capacité en droit, DAEU, ESEU .....
  - Diplôme de niveau BAC + 2 (DEUG, BTS, DUT, diplômes d'infirmier(ère) jusqu'à 2011, de kinésithérapeute, d'assistant(e) social(e), etc.).....
  - Licence, licence pro., diplôme d'infirmier(ère) depuis 2012, maîtrise, master 1.....
  - Master, DEA, DESS, diplôme de grandes écoles de niveau BAC + 5 ou équivalent.....
  - Doctorat de santé (médecine, pharmacie, dentaire).....
  - Doctorat hors santé.....
- allez à 4**

**3b** Quel est votre niveau d'études ?

- Vous n'avez jamais fait d'études.....
- École primaire (y compris certificat d'études primaires).....
- 6<sup>ème</sup> à 4<sup>ème</sup> (collège).....
- 3<sup>ème</sup> (collège) .....
- Première, deuxième ou dernière année de CAP-BEP ou d'une formation équivalente.....
- Seconde, première ou terminale de lycée.....
- Vous avez fait des études mais ne savez pas jusqu'à quel niveau.....

**4** Vivez-vous actuellement en couple ?

- Oui, avec une personne qui vit dans le logement.....
- Oui, avec une personne qui ne vit pas dans le logement...
- Non.....

**5** Êtes-vous...

- célibataire (jamais légalement marié(e)) ? .....  → allez à **6**
- marié(e) ou remarié(e) (y compris séparé(e) mais non divorcé(e)) ? .....  → allez à **7**
- veuf(ve) ? .....  → allez à **6**
- divorcé(e) ? .....  → allez à **6**

**6** Êtes-vous pacsé(e) ? • Oui  • Non

**7** Êtes-vous né(e)...

- en France (métropole – DOM-TOM) ? .....   
↳ dans quel département (ex : 13, 78, 971)?
- à l'étranger ? .....   
↳ dans quel pays ?

**8** Êtes-vous...

- (plusieurs réponses possibles, par exemple : la 1<sup>ère</sup> réponse et la 3<sup>e</sup>)
- français(e) de naissance ? .....
  - français(e) par acquisition ? .....
  - étranger(ère) ? .....   
↳ quelle est votre nationalité ?
  - apatride ? .....

**9** Sans vous compter, combien de personnes vivent habituellement avec vous dans le logement ? (y compris les étudiants qui ne rentrent que le week-end) .....

Parmi ces personnes, combien ont ...

- 13 ans ou moins ? .....
- de 14 à 15 ans ? .....
- de 16 à 17 ans ? .....
- de 18 à 74 ans ? .....
- 75 ans ou plus ? .....

## L'équipement de votre ménage en nouvelles technologies

**10** Votre ménage a-t-il accès à un ordinateur depuis son domicile ? (ordinateur fixe, portable, netbook, tablette mais smartphones exclus)

- Oui  • Non

**11** Votre ménage a-t-il accès à internet depuis son domicile ? (y compris depuis un ordinateur portable, une tablette ou un téléphone portable)

- Oui  • Non  → allez à **13**

**12** Votre connexion à internet est-elle ...  
*plusieurs réponses possibles*

- une connexion à haut débit au réseau fixe (par l'ADSL, le câble, la fibre optique, le Wi-Fi public ou par satellite) ? .....
  - une connexion à haut débit au réseau mobile (téléphone, tablette ou ordinateur portable) par la 3G ou la 4G ? .....
  - une connexion fixe à bas débit à l'aide d'un modem (réseau téléphonique classique) ? .....
  - une connexion mobile à bas débit (GSM, GPRS, EDGE) ? .....
- } allez à **14**

**13** Pour quelle(s) raison(s) votre ménage n'a-t-il pas internet à son domicile ?

*plusieurs réponses possibles*

- Les membres de votre ménage y ont accès dans d'autres endroits.....
- Les membres de votre ménage pensent qu'internet est inutile ou inintéressant.....
- Le coût du matériel (ordinateur, tablette) est trop élevé.....
- Le coût d'accès (abonnement) est trop élevé.....
- Les compétences des membres du ménage sont insuffisantes.....
- Dans un souci de sécurité ou de protection de la vie privée...
- Le haut débit n'est pas disponible là où vous habitez.....
- Pour une autre raison.....

## Votre usage personnel de l'ordinateur

**14** Personnellement, quand avez-vous utilisé un ordinateur pour la dernière fois ?

(ordinateur fixe, portable, netbook ou tablette mais smartphones exclus ; quel que soit le lieu)

- Au cours des trois derniers mois.....  → allez à **15**
- Entre trois mois et un an.....
- Il y a plus d'un an.....  } allez à **16**
- Vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur.....

**15** Au cours des trois derniers mois, en moyenne, vous avez utilisé un ordinateur...

(ordinateur fixe, portable, netbook ou tablette mais smartphones exclus ; quel que soit le lieu)

- tous les jours ou presque ? .....
- pas tous les jours, mais au moins une fois par semaine ? .....
- moins d'une fois par semaine ? .....

## Votre usage personnel d'internet

**16** Personnellement, quand avez-vous utilisé internet pour la dernière fois ?

(quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- Au cours des trois derniers mois.....  → allez à **17**
- Entre trois mois et un an.....  → allez à **25**
- Il y a plus d'un an.....  → allez à **16b**
- Vous n'avez jamais utilisé internet.....  → allez à **41**

**16b** Avez-vous déjà personnellement acheté ou commandé des produits ou des services sur internet pour un usage privé (c'est-à-dire non professionnel) ?

• Oui  } allez à **37**  
• Non

**17** Au cours des trois derniers mois, en moyenne, vous avez utilisé internet...

(quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- tous les jours ou presque ? .....
- pas tous les jours, mais au moins une fois par semaine ? ..
- moins d'une fois par semaine ? .....

**18** Au cours des trois derniers mois, en dehors de chez vous, vous avez utilisé internet...

*plusieurs réponses possibles*

- sur votre lieu de travail ? .....
- sur votre lieu d'études ? .....
- chez des membres de votre famille, des amis, voisins ? ..
- dans un autre lieu (cybercafé, bibliothèque, hôtel, aéroport, etc.) ? .....
- pas d'utilisation en dehors de chez vous .....

**19** Au cours des trois derniers mois, en dehors de chez vous ou de votre lieu de travail, avez-vous accédé à internet grâce à un téléphone portable ou un smartphone ?

(exclure les tablettes)

- Oui  • Non  → allez à **20**

**19b** Quel type de connexion utilisez-vous pour accéder à internet avec ce téléphone portable ou ce smartphone ?

*plusieurs réponses possibles*

- Une connexion via un réseau de téléphonie mobile...
- Une connexion via un réseau Wi-Fi.....

**20** Au cours des trois derniers mois, en dehors de chez vous ou de votre lieu de travail, avez-vous accédé à internet grâce à un ordinateur portable ou une tablette ?

- Oui  • Non  → allez à **21**

**20b** Quel type de connexion utilisez-vous pour accéder à internet avec cet ordinateur portable ou cette tablette ?

*plusieurs réponses possibles*

- Une connexion via un réseau de téléphonie mobile (en utilisant une clé USB ou une carte internet pour les ordinateurs portables) ou via un téléphone portable servant de modem.....
- Une connexion via un réseau Wi-Fi.....



**28 Pour quelles raisons n'avez-vous pas transmis de formulaires administratifs par internet au cours des douze derniers mois ?**

*plusieurs réponses possibles*

- Il n'y avait pas de site internet qui permettait de le faire.....
- Vous préférez aller directement sur place.....
- Vous trouvez que par internet, on n'a pas de réponses immédiates.....
- Vous préférez les envoyer par courrier.....
- Vous manquez de connaissances informatiques.....
- Vous avez peur que vos données personnelles ne soient pas sécurisées.....
- Le service dont vous aviez besoin nécessitait de toute façon un déplacement de votre part.....
- Une autre personne l'a fait pour vous.....
- Vous n'aviez pas de formulaire à envoyer.....
- Pour une autre raison.....

**Vos habitudes de consommation sur internet**

**29 Avez-vous déjà personnellement acheté ou commandé des produits ou des services sur internet pour un usage un usage privé (c'est-à-dire hors usage professionnel) ?**

- Oui
- Non  → allez à **37**

**30 La dernière fois, était-ce...**

- Au cours des trois derniers mois ?.....
- Entre trois mois et un an ?.....
- Il y a plus d'un an ?..... → allez à **37**

**31 Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous personnellement acheté ou commandé sur internet...**

*plusieurs réponses possibles*

- des films ou de la musique ? .....
- des livres, des magazines, des journaux (y compris des livres électroniques) ? .....
- des logiciels de formation en ligne ? .....
- des jeux vidéos (ou mises à jour) ? .....
- d'autres logiciels (ou mises à jour) comme Excel, Word ?.....
- des vêtements ou des articles de sport ? .....
- des hébergements de vacances (hôtel, location, etc.) ? .....
- des billets de transports (avion, train, location de véhicules, etc.) ? .....
- des billets pour des manifestations sportives ou culturelles ? .
- du matériel informatique (ordinateur, imprimante, etc.) ? .....
- du matériel électronique (GPS, appareil photo, matériel Hi-Fi, etc.) ? .....

- des produits d'équipement de la maison (meubles, jouets, électroménagers, etc.) ? .....
- des services de télécommunications (abonnements à la télévision, au téléphone, recharges téléphoniques, etc.) ? .....
- des produits alimentaires ou de l'épicerie (y compris Drive) ? .....
- des médicaments ? .....
- d'autres produits ou services que ceux cités précédemment ? .....

**32 Parmi les produits que vous avez déclaré avoir acheté au cours des douze derniers mois, avez-vous téléchargé ou utilisé directement sur un site internet ou une application certains d'entre eux ?**

*plusieurs réponses possibles*

- Des films ou de la musique .....
- Des E-books (ou livres électroniques) .....
- Des e-magazines ou journaux en ligne .....
- Des jeux vidéo (ou mises à jour) .....
- D'autres logiciels (ou mises à jour) comme Excel, Word .....
- Vous n'avez ni téléchargé ni utilisé directement en ligne de produits de ce type .....

**33 Vos achats sur internet étaient-ils effectués auprès de...**

*plusieurs réponses possibles*

- vendeurs français ? .....
- vendeurs d'autres pays de l'Union européenne ? .....
- vendeurs du reste du monde ? .....
- vendeurs dont vous ne connaissez pas le pays d'origine ? .....

allez à **33b**

**33b Quels types de produits avez-vous achetés ou commandés auprès de ces vendeurs étrangers ?**

*plusieurs réponses possibles*

- Des biens matériels (ex : vêtements, jouets, nourriture, équipement électronique, livres, CD ou DVD, etc.).....
- Des produits téléchargés ou accessibles directement depuis des sites internet (ex : films, musique, e-books, jeux ou applications pré-payés, e-magazines, etc.).....
- Des services de transport, hébergement ou réservation de vacances (ex : tickets ou documents de réservation par mail ou imprimés par vous, etc.).....
- D'autres services (ex : billets électroniques pour un spectacle, inscription dans une université à l'étranger, abonnement téléphonique, etc.).....

**34 Si vous avez fait des achats par internet au cours des trois derniers mois → allez à **34b** sinon → allez à **36****

**34b** Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous acheté ou commandé des produits ou des services à titre privé sur internet ?

- 1 à 2 fois.....
- 3 à 5 fois.....
- 6 à 10 fois.....
- Plus de 10 fois.....

**35** Au cours des trois derniers mois, à combien estimez-vous la somme de vos dépenses réalisées sur internet à titre privé ? (exclure les services financiers)

- Moins de 50 €.....
- De 50 à moins de 100 €.....
- De 100 à moins de 500 €.....
- De 500 à moins de 1 000 €.....
- 1 000 € ou plus.....

**36** Au cours des douze derniers mois, lors de vos achats ou commandes sur internet, avez-vous rencontré les problèmes suivants :

*plusieurs réponses possibles*

- un souci technique sur le site durant la commande ou le paiement ? .....
- des difficultés à trouver les informations concernant les conditions générales de vente ? .....
- une livraison plus longue que prévue ? .....
- un coût plus élevé que prévu (frais de livraison élevés, frais d'opérations inattendus, etc.) ? .....
- une erreur sur le produit ou service ou un produit endommagé ? .....
- une fraude (produit non reçu, utilisation abusive des données de votre carte bancaire, etc.) ? .....
- des réclamations et recours difficiles ou une absence de réponse satisfaisante après recours ? .....
- un fournisseur étranger ne vendant pas en France.....
- une difficulté sur la conservation de vos données personnelles ? .....
- un autre problème ? .....
- Vous n'avez pas rencontré de problème.....

allez  
à  
**38**

**37** Pourquoi n'avez-vous pas acheté de produits ou de services par internet au cours des douze derniers mois ?

*plusieurs réponses possibles*

- Parce que vous préférez vous déplacer dans les magasins pour voir les produits, par fidélité ou par habitude.....
- Parce que vous ne savez pas le faire ou que vous trouvez cela trop compliqué.....
- Parce que la livraison des produits vous paraît trop longue ou trop compliquée.....
- Pour des raisons de sécurité ou de confidentialité.....
- À cause d'éventuels problèmes liés à la réception ou au retour des produits (recours).....
- Parce que vous n'avez pas de carte bancaire vous permettant de payer par internet.....
- Pour une autre raison.....

**38** Au cours des douze derniers mois, avez-vous effectué sur internet, dans un but privé, les activités financières suivantes : (exclure les simples procédures d'informations par e-mails)

*plusieurs réponses possibles*

- acheté ou vendu des actions, des obligations, des fonds ou tout autre service d'investissement ? .....
- contracté ou renouvelé une assurance, y compris à l'occasion de l'achat d'un autre service (assurance voyage proposée lors de l'achat d'un billet d'avion, etc.) ? .....
- contracté ou modifié un prêt ou une hypothèque auprès d'une banque ou d'une autre institution financière ? .....
- Aucune de ces activités financières.....

## Vos compétences en informatique

**39** Concernant vos compétences liées à l'informatique et aux technologies mobiles, au cours des douze derniers mois, avez-vous déjà...

*plusieurs réponses possibles*

- transféré des fichiers entre des ordinateurs ou des périphériques (appareil photo numérique, téléphone portable, lecteur MP3, etc.) ? .....
- installé des logiciels ou des applications (y compris sur un téléphone portable) ? .....
- modifié les paramètres d'un logiciel, ceux du système d'exploitation ou des programmes de sécurité (y compris sur un téléphone portable) ? .....
- copié ou déplacé des fichiers ou dossiers ? .....
- utilisé un logiciel de traitement de texte ? .....
- créé des diaporamas ou des documents contenant du texte, des images, des tableaux ou des graphiques ? .....
- utilisé un logiciel pour modifier des photos, des vidéos ou fichiers audio ? .....
- écrit un programme en langage informatique ? .....
- utilisé un tableur (Excel, Calc, etc.) ? .....
- Aucune de ces compétences.....

**40** Avez-vous utilisé des fonctions avancées comme le tri, les filtres, les formules ou la création de graphiques pour organiser et analyser des données ?

- Oui
- Non

8200014803000Z



